

第三章 旅游者个别要求的处理

第一节 旅游者个别要求处理概述【66—68】

一、旅游者个别要求的种类与特点

(一) 个别要求的种类【66-67】

旅游者的要求分为两种：

个别要求与全团共同要求基本一致—可以统一解决
属于个人特殊要求—可与团队无关视情解决。

1、合理而可行类—导游与计调人员配合，满足要求。

判断合理的标准：【66-67】

- a. 符合我国法规
- b. 符合旅游合同与接待计划
- c. 符合旅游者基本生活要求和本国本民族风土习惯
- d. 符合保护其人身与财务安全要求
- e. 符合特定条件下必须遵循的有关原则

- 2、**合理而不可行类**——要求合理合法，但是受到环境、设施和计划等主客观条件限制，难以满足，则耐心解释，不可断然拒绝。
- 3、**不合理类**——违背旅游合同和相关规定，相悖判断标准，应该婉拒并加以适当解释。

(二) 旅游者个别要求的特点

个别要求的特点：个别性、非契约性、临时性和复杂性【67—68】

- 1、个别性—属于私人需要
- 2、非契约性—不属于合同中约定。
- 3、临时性—随时随机提出的要求，导游会感到突然和有难度
- 4、复杂性—
 - a. 要求多种多样，可与计划有关也可以无关
 - b. 要求分为合理可行、合理难行、不合理的要求
 - c. 尽管是个别要求，往往会影晌旅游心情可波及全团。

（三）导游现场处理要领【68】

1、认真听取、正确判断（倾听而后行）

2、区别对待、妥善处理

- 合理可行尽义务服务、一视同仁照顾大局。
- 合理难行不能满足的要求实事求是解释，以情动人，气量大。
- 不合理无理取闹者一一讲礼貌，尊重他们，礼让三分、二讲态度不争吵不正面冲突、三讲原则，有理有利有节并不与之纠缠，四讲服务，不放弃以后的服务)

3、请示旅行社，争取多方协助—按照旅行社指示办。

第二节旅游行程方面 个别要求的处理69-70

一、要求更改游程或交通工具【69】

1、礼貌婉拒，耐心说服

2、请示旅行社

二、要求更改旅游景点【69】

1、特殊的、合理的、可能的要求要征得领队或全陪和全体团员的同意并留有书面签名记录，

必要时报告旅行社

涉及费用，由旅游者自己负担

做好相应活动安排

2、对无法满足的要求，做好解释工作。

三、要求中途退团或提前回国【69-70】

(一) 合理要求中途退团

- 1、**报告旅行社**—确因有事需要中途退团，经组团社、接待社同意后可予以满足要求。
- 2、**核实退团事项**—做好退房、重订机票、外宾协助办理分离签证手续，费用自理。

(二) 不合理要求中途退团

- 1、**配合领队全陪耐心说服**—若退团要求不合理，领队、全陪地陪共同配合说服旅游者继续随团活动。。
- 2、**执意无理自行退团，费用自理**—游客坚持自行退团。则应告知，交通等费自理。未使用的旅游费用按旅行社意见处理。

四、要求延长旅游期【70】

因伤病游客、重要活动、业务洽谈等提出要求延长旅游期限，应该为其办理分离签证延长签证的手续。

- 1、一般可以满足，报告旅行社
- 2、协助办理延长事宜，协助办理分离签证和个人护照延长签证；以及重新订房、订票。
- 3、关心滞留旅游者。游客住院期间导游要适当探视，若旅游者需再提供导游服务，则由旅行社和海外旅行社确定后另签合同。
- 4、延长期间所发生的费用由旅游者自理。
- 5、旅游者无法续签（签证期限得不到延长的许可）要按期随团出境。

第三节住宿、餐饮方面的个别要求的处理

一、住宿方面个别要求【70-73】

(一) 要求调换宾馆原因：

- 1、实际住宿宾馆与计划宾馆名称不符，低于计划标准，报旅行社请求调整，达到计划标准，向旅游者致歉。
- 2、对于不顾合同规定执意要求调换宾馆，做好解释工作，并请领队、全陪共同劝其服从计划安排
有特殊理由报告旅行社

（二）要求调换房间【71】

1. 楼层、朝向不理想，旅游者提出换房要求。

处理：

（1）有相同标准的空房可调房。如换房有差价，旅游者自理。

（2）配合领队，内部调剂—宾馆无房的情况下团内互相调剂。

（3）耐心解释，请求谅解—宾馆无房可换，领队、全陪等共同耐心解释。

2. 要求更高标准的客房或单间—差价自理，有房可尽量满足

二、餐饮方面个别要求【71—73】

(一) 特殊的饮食要求

- 1、计划内的必须预先核实，进餐前再次强调，餐中听取意见；
- 2、临时提出的，
 - a. 立即联系餐厅，尽可能满足，
 - b. 如该餐厅无法解决需协助解决，
 - c. 首次餐费自理
 - d. 禀告之计调部以后的餐馆事先落实

(二) 要求换餐

- 1、予以婉拒，要做好解释工作。计划内不随意更改。
- 2、坚持换餐，费用自理，原餐费不退。
- 3、联系本餐馆或其他餐馆，临时提出难以满足，耐心解释。

(三) 要求单独用餐

由于内部矛盾或其他原因，个别游客要求单独用餐，

- 1、应耐心劝说，或请领队全陪调解；
- 2、如游客坚持，可以协助联系；
- 3、餐费自理，原综合服务费中餐费不退也不折入。

（四）要求推迟用餐

- 1、劝说随团用餐或视全团情况整体推迟用餐；
- 2、个人执意单独推迟用餐，可协助联系
- 3、费用自理。原餐费不退也不折入。

（五）要求添加菜肴和饮料

- 1、一般不随意添加
- 2、个别要求添加菜肴和饮料，费用自理。
- 3、如果菜肴数量质量不符合计划标准，与餐馆交涉，适当加菜，不另收费用。

（六）要求不随团用餐

- 1、尽量劝服，餐费不退
- 2、如个人原因不随团用餐，讲明餐费不退。
- 3、3小时前，应通知餐馆减少人数（按实际人数结算）

第四节购物、娱乐方面个别要求的处理

一、购物方面个别要求【74】

(一) 要求退换商品

- 1、问清情况；
- 2、积极协助，必要时陪同前往。
- 3、如经交涉商店不予退、换，应联系当地市场、工商行政、物价、旅游管理部门请求支持。

(二) 要求单独外出购物

- 1、问清要求，指点购物点，写明便条和告知注意事项
- 2、一般不陪同，特殊情况可以陪同

(三) 要求购买古玩或旧工艺品

- 1、去文物定点商店购买不买地摊上的古玩，以免上当
- 2、保存发票，不要去物品上的火漆，海关备查。
- 3、如有走私行为，及时报告有关部门（公安、文物管理部门）

二、娱乐方面个别要求【74-76】

(一) 要求更换计划内的文娱活动

产生更换的原因：

- 1、更换戏种
- 2、观看体育赛事
- 3、参加节庆活动

处理：

- 1、按计划已购票，无法退票；
- 2、游客坚持要求。可为其解决购票。
告知注意事项写下酒店地址和联系方法
- 3、自理戏票，原票不退、交通费自理，导游不陪同前往观看。
- 4、导游员不陪同

(二) 要求增加计划外娱乐活动

- 1、领队提出全团共同要求，请示旅行社同意，由计调部或导游本人落实戏票。费用现付，导游陪同服务。
- 2、个别要求，视日程情况场所情况而定。如能满足，应该协助购买门票、联系出租车，告知注意事项，一般不陪同前往。
- 3、经努力无法满足，做好解释工作

(三) 要求前往休闲娱乐“问题”场所及地下黄、嫖、赌、毒场所

- 1、拒绝服务，宣传法规，拒绝提供信息并规劝。
- 2、发现线索，及时报告—由公安机关处置。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/477051063024006145>